

丰台区提高接诉即办全流程数智化水平

本报讯 高宏 丰台区深入推进接诉即办改革,拓宽民生诉求渠道,2025年开展“丰铃”行动,为群众幸福生活与区域良好发展筑牢根基。丰台区市场监管局以诉求为“铃声”,坚持“响铃必办、有办必果”,提高接诉即办全流程数智化水平,真正把群众、企业的“小事”当成自己的“家事”,践行“营造环境、塑强功能”的发展理念,让治理精度与民生温度同频共振。

接诉即办是“连心桥”,一头连着群众的美好生活需要,一头连着干部的为民情怀和责任担当。《丰台市场监管局“丰铃先锋·服务为民”专栏,陆续刊登丰台市场监管人用心、用情、用力解决人民群众急难愁盼的典型案列,展现干部职工厚植首善担当、书写民生答卷的精神风貌,打造丰台区市场监管局“丰铃先锋金名片”。

“丰铃行动”开展以来,丰台区市场监管局北宫镇市场监管所始终坚持“响铃必办、有办必果”,以“群众满意”为根本目标,围绕“接诉即办、未诉先办”这一工作主线,创新实干、主动作为,为辖区群众排忧解难,推动接诉即办工作提质增效。

多方联动,化解交房维权矛盾。在维护群众权益的征程中,协同作战是攻坚克难的关键利器。近期,辖区内某房地产公司开发的项目迎来交房时刻,本

应是喜悦的开端,却因产权代办费的收取问题,引发业主集中诉求,矛盾一触即发。

执法人员迅速响应,第一时间与业主取得联系,用耐心与温情安抚业主们焦急的情绪,在矛盾初现之时,便全力遏制其蔓延之势,避免事态进一步扩大。为了更好地解决问题,各部门组成联合工作组,对开发商展开约谈。在约谈过程中,执法人员既晓之以法律政策的威严,又动之以情理交融的关怀,用刚柔并济的方式,为这起交房纠纷问题的顺利解决提供了有力支撑,最终成功化解矛盾,守护了群众的合法权益。

利剑出鞘,守护银龄消费安全。近期,大灰厂村工作人员发来线索——北宫森林公园饭店内有不明身份人员正组织老年人开展“神秘讲座”。活动组织者无任何经营资质,企图用虚假的“健康陷阱”骗取老年人的养老钱。商户每周多次精心组织老年人到店观看讲座,表面上销售日用品,实则暗中向老人批量兜售蜂蜜、药膏、药贴等商品,消费金额从几百元到数千元不等,并且该店实际经营者与法定代表人毫无关联。

在村干部的全力协助下,执法人员果断出击,叫停违法活动,迅速斩断这只侵害消费者权益的“黑手”,并迅速达成共识:产权单位果断与商户解除合

约,社区积极开展居民宣讲、劝导工作,市场监管部门责令商户停止组织讲座,限期撤店搬离。一套组合拳精准出击,成功将消费纠纷的“火苗”扼杀在萌芽状态。

服务前置,破解产权证明难题。每逢祭扫高峰,太子峪陵园南门的殡葬经营商户区域便成为消费投诉的“高频地带”。占道经营、无照兜售等乱象丛生,投诉工单也接连不断。

为拔除这颗“季节性顽疾”,北宫镇市场监管所坚持关口前移,从源头治理。针对核心堵点——经营场所产权证明缺失问题,镇政府特事特办出具公益地址权属文件,为证照办理开启绿色通道。市场监管所依照法定程序为7家商户办理营业执照,让曾经无证经营的摊位变身亮照亮证的规范商户。这场历时数月的证照攻坚行动,如同一把“金钥匙”打开了积弊多年的治理困局。

接诉即办是直面群众需求的担当,未诉先办是防范风险隐患的智慧。未来,丰台区市场监管局将以更扎实的作风、更创新的举措,将“丰铃行动”的具体工作落在实处,让接诉即办智暖同行,让未诉先办成为常态,为辖区消费者和经营者保驾护航,为打造丰台区接诉即办“丰铃行动”金名片添砖加瓦。

西城区优质服务助力中海大吉巷“扬帆起航”

本报讯 屈文佳 戴一华 作为北京中轴线申遗成功后的标志性城市更新工程,5月25日,坐落在西城区陶然亭街道的北京中海大吉巷正式亮相。西城区市场监管局牢记“两个突出,一个引领”“五个当先锋”重要要求,靠前服务、精准服务、联动服务,为业态升级与城市更新交出“市监答卷”,服务国际消费中心城市示范区高质量建设。

把脉问诊,靠前服务,倾听企业需求。为优化营商环境,加速街区餐饮业态食品经营许可办理,前期该局邀请中海大吉巷商业运营负责人开展座谈,沟通许可办理事宜。提前介入指导,会同企业梳理许可办理材料、现场审批要求及预计设立餐饮户情况等详细信息,建立联络机制,为企业办理设立绿色通道。专人负责,通过先行服务,主动协调解决行政许可中涉及的布局流程、地址产权等疑难问题,先行指导助力大吉巷顺利开业。

靶向施策,精准服务,提升审批效能。结合企业经营需求与实际情况,从图纸设计、布局流程、设备设施、材料准备等方面进行指导,完成图纸预审57家。充分发挥服务效能,现场指导规范新办餐饮食品处理区布置,针对企业在装修布局中遇到的疑难问题,主动上前,“一企一策”提供解决方案。

证照联办,联动服务,跑出为民服务加速度。压缩现场核查时限,充分运用餐饮店“一件事”+“证照联办”联动审批,加速许可办理,实现“装修完成一家,许可发放一家”,共完成餐饮食品经营许可证发放61家。

密云区用“市监蓝”守护“童心红”

本报讯 许擎天 “六一”儿童节将至,为切实保障少年儿童合法权益,近日,密云区市场监管局围绕儿童食品、儿童玩具、儿童化妆品等领域开展深入检查,全方位、多维度守护七彩童年。

执法人员结合制售假劣肉制品和农村假冒伪劣食品专项整治行动,针对儿童喜爱的糖果、碳酸饮料、奶制品等食品,仔细查看经营主体的资质证件是否齐全、进货查验记录是否规范、食品标签标识是否清晰准确以及食品储存环境是否达标等,严查销售“三无”食品、“山寨”食品等违法违规行为,切实守护辖区儿童“舌尖上的安全”。

同时,以大型商超、校园周边文具店为重点,对儿童玩具开展深入排查,检查在售玩具是否有CCC强制性产品认证标志,是否清晰完备标注警示说明、年龄限制、中文说明、产品质量合格证、产品执行标准等关键信息。督促经营者严格落实进货查验和索证索票制度,从源头把控玩具质量安全,增强合规经营意识。



执法人员检查商品相关信息。

此外,针对儿童化妆品安全,执法人员对母婴用品专卖店、化妆品专卖店等场所进行了全覆盖检查。着重查看儿童化妆品的外包装是否印有“小金盾”标识,商品是否经过注册或备案、与国家化妆品监管App中的产品信息是否一致等情况。积极向化妆品经营者

和消费者宣传《化妆品监督管理条例》及《儿童化妆品监督管理规定》,普及儿童化妆品“小金盾”常识。

下一步,密云区市场监管局将聚焦儿童消费全链条,持续加大监督检查力度,用“市监蓝”守护“童心红”,保障广大儿童平安快乐过节。

大兴区发布保健食品选购“避坑”指南

本报讯 从大兴区市场监管局获悉,临近端午节,为帮助消费者科学选购保健食品,大兴区市场监管局提醒您:

认准“小蓝帽”标志。保健食品须经市场监管部门注册或备案,产品外包装标有“小蓝帽”,并注明批准文号或备案号。消费者可通过市场监管总局官网查询注册或备案信息,验证产品合法性。

关注产品标签信息。一是看产品的生产日期、保质期、生产厂家,避免购买过期或来源不明的产品。二是看产品的保健功能,根据自身需求和适宜人群,科学选择适合自己的保健食品。

选择正规销售渠道。优先在证照齐全的大型商超、药店或信誉良好的电商平台购买,避免通过上门推销、会议销售、免费健康讲座等非正规途径选购。购买时需查看商家证照,并索要购买凭证。

防范夸大虚假宣传。保健食品不是药物,不能代替药物治疗疾病,保健功能仅限于其外包装上标称的保健功能,销售中宣称其产品“包治百病”“根治疑难杂症”“几天见效”等有治疗功效的,均是虚假宣传。

警惕私域直播带货。私域直播的隐蔽性,使其成为虚假宣传的“完美温床”。商家通过微信小程序、封闭社群、App等渠道直播,声称“食品充当保健食品、保健食品代替药品”。消费者要提高防范意识,慎防营销话术诱导冲动消费。

树立科学正确认知。营养合理的平衡膳食、有规律的生活习惯、适时适量的运动才是身体健康的根本保证。保健食品可以辅助调节机体功能,但不能代替正常膳食和药品,过量食用保健食品还可能对身体造成危害。

顺义区营造安全放心节日消费环境

本报讯 从顺义区市场监管局获悉,“六一”临近,为营造安全放心的消费环境,顺义区市场监管局通过强化监督执法、开展食品快速检测、进校园集中宣传等多种方式,守护少年儿童健康成长。

加强校园周边执法检查。以校园周边超市、商店、小食品店销售的学生文具、儿童玩具、食品为重点,检查是否存在销售“三无”产品等违法行为。督

促经营者严格落实进货查验、索证索票等制度,严禁销售危险文具、玩具、“三无”食品。

加大儿童食品抽检力度。结合“你点我检 服务惠民生”活动,通过前期收集信息,对学生经常购买的食物、饮品进行检测,排查食品安全风险隐患,守护儿童“舌尖上的安全”。

开展进校园、进社区活动。围绕理性对待儿童早教等预付式消费、儿童

化妆品消费常识、儿童玩具质量等群众关心的热点,以“一问一答”、播放科普视频、发放宣传资料等方式,向家长和学生群体普及儿童用品的选购常识和安全使用注意事项,提升维权意识和能力。

下一步,顺义区市场监管局将继续坚持监督执法与宣传教育相结合,维护青少年合法权益,守护儿童健康成长。